



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PERSEPSI PERLAKSANAAN DAN KEPUASAN KOMUNITI
SEKOLAH TERHADAP PERKHIDMATAN BIMBINGAN DAN
KAUNSELING DI SEKOLAH MENENGAH, PERAK, MALAYSIA**

**ARUMUGAM A/L KRISHNAN
FPP 2010 4**

**PERSEPSI PERLAKSANAAN DAN KEPUASAN KOMUNITI SEKOLAH
TERHADAP PERKHIDMATAN BIMBINGAN DAN KAUNSELING
DI SEKOLAH MENENGAH, PERAK, MALAYSIA**

Oleh

ARUMUGAM A/L KRISHNAN

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti
Putra Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains**

Mac 2010



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**PERSEPSI PERLAKSANAAN DAN KEPUASAN KOMUNITI SEKOLAH
TERHADAP PERKHIDMATAN BIMBINGAN DAN KAUNSELING
DI SEKOLAH MENENGAH, PERAK, MALAYSIA**

Oleh

ARUMUGAM A/L KRISHNAN

Mac 2010

Pengerusi : Profesor Dr. Kamariah Abu Bakar, PhD

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kajian deskriptif tinjauan ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sekolah menengah di Perak. Subjek kajian terdiri daripada 570 responden, iaitu 24 pentadbir, 26 guru bimbingan dan kaunseling, 60 guru biasa dan 460 murid. Kajian ini menggunakan 4 soal selidik yang setiapnya mengandungi 3 bahagian, iaitu a) demografi responden; b) tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling; dan c) tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensi. Statistik deskriptif terdiri daripada min, sisihan piawai, kekerapan dan peratus. Sementara statistik inferensi terdiri daripada ujian t, ANOVA sehala, ujian *Post Hoc Scheffe* dan ujian korelasi.

Perlaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling adalah ditahap sederhana tinggi mengikut persepsi pentadbir ($M=3.56$, $SP= .78$), guru bimbingan dan kaunseling ($M=3.38$, $SP= .40$) dan guru biasa ($M=3.09$, $SP= .63$). Manakala, murid berpendapat tahap perlaksanaan berada pada tahap sederhana rendah ($M=2.39$, $SP= .89$). Namun begitu, tahap kepuasan pula berada pada tahap sederhana tinggi mengikut kesemua responden.

Terdapat perbezaan min yang signifikan terhadap tahap perlaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling antara persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling, guru biasa dan murid. Di samping itu juga, terdapat perbezaan min yang signifikan terhadap tahap perlaksanaan dan tahap kepuasan antara etnik murid. Perbezaan ini disebabkan oleh min persepsi murid Cina yang rendah. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif yang signifikan antara tahap perlaksanaan dan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling, dan guru biasa. Manakala, mengikut persepsi murid, terdapat hubungan yang positif antara tahap perlaksanaan dan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, tetapi rendah, iaitu $r= 0.32$. Hanya 10% varian dalam tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sahaja mempunyai hubungan dengan tahap perlaksanaan. Berdasarkan maklumat yang terkumpul, beberapa implikasi dan cadangan telah dikemukakan.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia
in fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science

**PERCEPTION OF IMPLEMENTATION AND SATISFACTION OF THE
SCHOOL COMMUNITY WITH SECONDARY SCHOOLS' GUIDANCE
AND COUNSELLING SERVICE IN PERAK, MALAYSIA**

By

ARUMUGAM S/O KRISHNAN

March 2010

Chairman : Professor Dr. Kamariah Abu Bakar, PhD

Faculty : Educational Studies

This descriptive study was aimed at identifying the level of implementation and level of satisfaction with the guidance and counselling service in secondary schools in Perak, Malaysia. The sample for this study consisted of 570 respondents which included 24 administrators, 26 guidance and counselling teachers, 60 teachers and 460 students. This study used 4 sets of questionnaires which were divided into 3 parts, namely a) respondents' demography; b) level of implementation of the guidance and counselling service; and c) level of satisfaction of the guidance and counselling service. The data obtained were analyzed using the descriptive and inferential statistics. The descriptive statistics consist of mean, standard deviation, frequency and percentage. The inferential statistics consist of the t-test, ANOVA, Pos Hoc Scheffe test and correlation test.

The data obtained showed that the implementation level of the guidance and counselling was moderately high as proven by responses from three groups of respondents namely, the administrators ($M=3.56$, $SD= .78$), the guidance and counselling teachers ($M=3.38$, $SD= .40$) and teachers ($M=3.09$, $SD= .63$). The students are of the opinion that the implementation level was of moderately low ($M= 2.39$, $SD= .89$). All respondents felt that the level of satisfaction was of moderate high.

There was a significant difference in perception with regards to the implementation of the guidance and counselling service among the administrators, guidance and counselling teachers, ordinary teachers and students. Besides that, there was also a significant difference in the mean level of implementation and satisfaction among students from various ethnic groups. This difference was caused by the low perception from the mean obtained from the Chinese students. The result from Pearson Correlation test among the administrators, guidance and counselling teachers, and ordinary teachers showed that there was a positive relationship between the implementation and satisfaction levels. Meanwhile, the result from the students' perception showed that there was a positive but weak relationship between these two levels, where $r= 0.32$. Only 10% of variance in the satisfaction level has relationship with the implementation level for guidance and counselling service. In accordance to the information obtained, some implications and suggestions have been made.

PENGHARGAAN

Tuhan yang maha pengasih. Salam hormat dan terima kasih dan penghargaan kepada guru saya selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan Tesis sehingga 11 Februari 2009, Allahyarhamah Prof. Madya Dr. Lily Mastura Haji Harun yang banyak memberi dorongan dan bimbingan yang baik. Seterusnya guru yang saya sanjungi dan dihormati, iaitu Prof. Dr. Kamariah Abu Bakar memberi inspirasi dalam memberi tunjuk ajar dan juga memberikan nasihat yang penting dalam menyiapkan tesis ini. Dr. Halimatun Halaliah Mokhtar memberi panduan yang sangat berguna dalam menyiapkan tesis ini. Di samping itu, saya juga mengucapkan terima kasih kepada Pn. Asmah Ismail dalam membantu saya menyiapkan tesis ini.

Tidak lupa penghargaan ini ditujukan kepada Dr. Maznah Baba, Dr. Halimatun Halaliah Mokhtar dan Dr. Siti Aishah Hassan yang mengesahkan soal selidik ini. Peranan mereka sangat besar dan disanjung tinggi.

Sumber kekuatan saya adalah ibu, ayah, isteri dan anak (Pn. Saratha A/P Thandarayan, En. Krishnan A/L Subramaniam, Pn Thirumagal A/P Nakar Salapan, Janaartanan, Jawagar dan Nesamanjhari) memberi dorongan dalam menyiapkan tesis ini.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 18 Mac 2010 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Arumugam a/l Krishnan bagi menilai tesis beliau yang bertajuk "Persepsi Pelaksanaan dan Kepuasan Komuniti Sekolah terhadap Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di Sekolah Menengah, Perak, Malaysia" mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Haji Jamaludin Ahmad, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Maznah Baba, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Sidek Mohd Noah, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Zuria Mahmud, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)



BUJANG BIN KIM HUAT, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 24 Jun 2010

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Kamariah Abu Bakar, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Halimatun Halaliah Mokhtar, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Asmah Ismail

Pensyarah
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

HASANAH MOHD GHAZALI, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 15 Julai 2010

PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain.

ARUMUGAM A/L KRISHNAN

Tarikh: 3 Disember 2009

JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	vi
PENGESAHAN	vii
PERAKUAN	ix
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xv
SENARAI SINGKATAN	xvi

BAB

1	Pengenalan	1
1.1	Latar belakang kajian	1
1.2	Penyataan masalah	9
1.3	Objektif umum	12
1.4	Objektif khusus	13
1.5	Persoalan kajian	14
1.6	Kepentingan kajian	16
1.7	Limitasi kajian	19
1.8	Definisi konsep dan operational	20
2	Sorotan Literatur	24
2.1	Objektif bimbingan dan kaunseling	24
2.2	Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling	24
2.2.1	Tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan	24
2.2.2	Perbezaan persepsi tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan	37
2.2.3	Hubungan antara tahap pelaksanaan dengan tahap kepuasan	45
2.3	Kerangka kajian	47
3	Metodologi Kajian	50
3.1	Reka bentuk kajian	50
3.2	Tempat kajian	51
3.3	Populasi dan sampel kajian	53
3.4	Alat kajian	55
3.5	Kesahan dan kebolehpercayaan alat kajian	56
3.6	Tatacara kajian	59
3.7	Analisis data kajian	61

4	DAPATAN KAJIAN	65
4.1	Demografi pentadbir	66
4.2	Demografi guru bimbingan dan kaunseling	67
4.3	Demografi guru biasa	69
4.4	Demografi murid	70
4.5	Dapatan kajian	71
4.5.1	Tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan	72
4.5.2	Perbezaan persepsi tahap pelaksanaan dan tahap Kepuasan	78
4.5.3	Hubungan antara tahap pelaksanaan dengan tahap kepuasan	106
5	RUMUSAN, PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	113
5.1	Rumusan	113
5.2	Perbincangan	117
5.2.1	Tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan	117
5.2.2	Perbezaan persepsi tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan	120
5.2.3	Hubungan antara tahap pelaksanaan dengan tahap kepuasan	126
5.3	Implikasi kajian	127
5.4	Cadangan-cadangan	132
	BIBLIOGRAFI	136
	LAMPIRAN	143
	BIODATA PELAJAR	170

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
3.1 Taburan sampel murid	54
3.2 Kebolehpercayaan instrumen	59
3.3 Interpretasi skor min	62
3.4 Intrepretasi pekali korelasi	63
4.1 Demografi pentadbir	67
4.2 Demografi guru bimbingan dan kaunseling	68
4.3 Demografi guru biasa	70
4.4 Demografi murid	71
4.5 Tahap perlaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut pentadbir	72
4.6 Tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut pentadbir	73
4.7 Tahap perlaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut guru bimbingan dan kaunseling	74
4.8 Tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut guru bimbingan dan kaunseling	75
4.9 Tahap perlaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut guru biasa	76
4.10 Tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut guru biasa	77
4.11 Tahap perlaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut murid	77
4.12 Tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut murid	78

4.13	Perbezaan tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling dan guru biasa	80
4.14	Ujian <i>Post Hoc Scheffe</i> untuk tahap pelaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling dan guru biasa	82
4.15	Perbezaan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling dan guru biasa	83
4.16	Ujian <i>Post Hoc Scheffe</i> untuk tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling dan guru biasa	85
4.17	Perbezaan tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling, guru biasa dan murid.	87
4.18	Ujian <i>Post Hoc Scheffe</i> untuk tahap pelaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling, guru biasa dan murid.	89
4.19	Perbezaan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling, guru biasa dan murid.	90
4.20	Ujian <i>Post Hoc Scheffe</i> untuk tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir, guru bimbingan dan kaunseling, guru biasa dan murid.	91
4.21	Perbezaan tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi guru bimbingan dan kaunseling dengan murid	93
4.22	Perbezaan tahap kepuasan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi guru bimbingan dan kaunseling dengan murid	94
4.23	Perbezaan tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut jantina murid	96

4.24	Perbezaan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut jantina murid	97
4.25	Perbezaan tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut aliran murid	98
4.26	Perbezaan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut aliran murid	99
4.27	Perbezaan tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut etnik murid	101
4.28	Ujian <i>Post Hoc Scheffe</i> untuk tahap pelaksanaan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut etnik murid	103
4.29	Perbezaan dan tahap kepuasan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut etnik murid	104
4.30	Ujian <i>Post Hoc Scheffe</i> untuk tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut etnik murid	106
4.31	Hubungan di antara tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi pentadbir	107
4.32	Hubungan di antara tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi guru bimbingan dan kaunseling	108
4.33	Hubungan di antara tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi guru biasa	109
4.34	Hubungan di antara tahap pelaksanaan dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut persepsi murid	110

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
2.1 Kerangka kajian	49
3.1 Sampel sekolah menengah	52

SENARAI SINGKATAN

SP	Sisihan Piawai
SD	Standard Deviation
GBK	Guru Bimbingan dan Kaunseling
KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Abdul Halim Mohd Hussin (2006) melaporkan bahawa sejarah kaunseling di Malaysia telah bermula sekitar tahun 1940-an lagi. Pada masa itu, kerjaya lebih menonjol sebagai istilah utama kaunseling dalam kalangan penduduk Malaysia. Pada tahun 1939, sebuah buku panduan pekerjaan yang berjudul *A guide to careers in Malaya for parents, teachers and pupils* telah diterbitkan oleh Jabatan Pelajaran Negeri-negeri Selat dan Negeri-Negeri Melayu Bersekutu.

Walaupun perkhidmatan kaunseling telah lama dilaksanakan di Malaysia, perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah pula hanya diwujudkan pada tahun 1980, iaitu selepas Menteri Pelajaran Malaysia pada ketika itu membuat pengisytiharan pada tahun 1978. Semenjak tahun itu, Kementerian Pelajaran Malaysia telah banyak memberi perhatian kepada perkembangan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah.

Pada tahun 1984; Kementerian Pelajaran Malaysia telah mengeluarkan sebuah buku Panduan Perlaksanaan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di sekolah menengah. Bahagian Sekolah, Kementerian Pelajaran Malaysia melalui surat pekeliling KP(BS)8591/Jld.VIII/(56) bertarikh 6 Mei

1997, menyatakan bahawa bagi tujuan memperkemas pengurusan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, guru bimbingan dan kaunseling setiap sekolah menengah di Malaysia perlu mempunyai buku Panduan Perlaksanaan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling ini. Kandungan buku ini meliputi konsep, falsafah, etika dan preskripsi peranan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Jenis-jenis perkhidmatan yang telah termaktub dalam buku Panduan Perlaksanaan Bimbingan dan Kaunseling Sekolah Menengah seperti berikut;

Pertama, Perkhidmatan Inventori dan Rekod Pelajar. Perkhidmatan ini untuk pengumpulan, penyimpanan, penggunaan dan penyebaran maklumat yang sesuai mengenai individu;

Kedua, Perkhidmatan Pemberian Maklumat. Perkhidmatan ini untuk memberi maklumat tentang pendidikan, latihan dan kerjaya, peribadi dan sosial;

Ketiga, Perkhidmatan Bimbingan Kelompok. Perkhidmatan ini untuk bimbingan perkembangan yang mengandungi aktiviti terancang dan tersusun;

Keempat, Perkhidmatan Kaunseling. Perkhidmatan ini untuk kaunseling individu dan kaunseling kelompok yang bersifat pengajaran, peribadi atau krisis;

Kelima, Perkhidmatan Penempatan. Perkhidmatan ini untuk penempatan yang menyalurkan pelajar-pelajar dalam pemilihan mata pelajaran elektif dan jurusan yang sesuai, serta dalam pemilihan kokurikulum;

Keenam, Perkhidmatan Pendidikan Pencegahan Dadah dan Inhalan. Perkhidmatan ini untuk mengadakan bimbingan dan kaunseling dalam menanam dan memupuk sikap dan nilai membenci dadah dan inhalan, mendapatkan bantuan pemilihan dan rawatan serta memberi laporan kepada jabatan, kementerian berkaitan program pencegahan dadah diperingkat sekolah;

Ketujuh, Perkhidmatan Konsultasi dan Rujukan. Perkhidmatan ini untuk perbincangan mengenai pelajar antara guru bimbingan dan kaunseling dengan guru lain atau dengan pakar, dan seterusnya merujuk kepada khidmat khusus, jika diperlukan;

Kelapan, Perkhidmatan Konferens dengan Ibu Bapa. Perkhidmatan ini untuk memberi peluang kepada ibu bapa atau penjaga berbincang dengan guru bimbingan dan kaunseling mengenai perkembangan kerjaya, peribadi, sosial dan pendidikan anak-anak mereka;

Kesembilan, Perkhidmatan Penyelarasan Resos. Perkhidmatan ini bertujuan untuk penyelarasan tentang penggunaan semua sumber sekolah yang ada dan yang terdapat dalam kalangan ahli komuniti; dan

Kesepuluh, Perkhidmatan Penilaian. Perkhidmatan ini untuk mengadakan penilaian atas perkhidmatan bimbingan yang diberi seperti mengadakan sistem kawal selia, tindakan susulan dan kaji selidik supaya keberkesanan program bimbingan atau sesuatu aktiviti bimbingan yang diadakan.

(Kementerian Pelajaran Malaysia, m/s 9)

Di samping pengurusan buku Panduan Perlaksanaan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling Sekolah Menengah tahun 1993, Jabatan Pelajaran Perak pula telah mengeluarkan buku Panduan Piawaian Kualiti Pengurusan dan Perlaksanaan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling Sekolah Menengah Negeri Perak pada tahun 2001. Buku ini memberi panduan kepada semua guru bimbingan dan kaunseling di negeri Perak untuk melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dengan cemerlang.

Pada masa ini, Jabatan Pelajaran Negeri Perak telah menempatkan ramai guru bimbingan dan kaunseling di sekolah-sekolah negeri Perak mengikut nisbah guru bimbingan dan kaunseling dengan murid di sesebuah sekolah. Di Malaysia, surat pekeliling Kementerian Pelajaran Malaysia KP(PP)0051/1/Jld.8/(24) bertarikh 3 Ogos 2001, telah peruntukan guru kaunseling sepenuh masa di Malaysia adalah dengan nisbah 1:500, dan kekal sehingga hari ini. Manakala, *American Counselling Association* pula menentukan nisbah kaunselor-klien adalah 1:500 di Amerika Syarikat. Di Utah, Amerika Syarikat pula perlaksanaan program kaunseling telah memperuntukkan kaunselor-klien dengan nisbah 1:500 pada 1992 kepada 1:375 pada 1999 (Utah State Office Education, 2000).

Bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunseling di Malaysia, Lembaga Kaunselor Malaysia telah mewujudkan Akta Kaunselor 1998 (Akta 580) yang diluluskan oleh Parlimen dalam tahun 1998. Peluang bagi memastikan perlaksanaan standard perkhidmatan kaunseling di Malaysia sangat sesuai pada masa sekarang dengan termaktubnya Akta 580 Akta Kaunselor Malaysia (Othman Mohamed, 2002).

Mengikut surat pekeliling Jabatan Pelajaran Perak J.Pen. Pk(AM)/4005/4/4/Jld.12(5) bertarikh 25 September 2006, peruntukan perjawatan guru bimbingan dan kaunseling sepenuh masa sangat diperlukan. Manakala pengetua pula perlu memastikan guru bimbingan dan kaunseling tidak

diberi waktu mengajar supaya perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sekolah menengah harian dilaksanakan dengan sempurna.

Murid-murid sekolah harian di Malaysia terdiri daripada pelbagai jantina (lelaki dan perempuan), aliran (sains dan sastera) dan etnik (Melayu, Cina dan India). Selepas Ujian Penilaian Sekolah Rendah (UPSR), murid-murid ini berpeluang untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat sekolah menengah. Pendidikan menengah terbahagi kepada dua peringkat, iaitu Pendidikan Menengah Rendah (Tingkatan 1 hingga Tingkatan 3) dan Pendidikan Menengah Atas (Tingkatan 4 hingga Tingkatan 5).

See Ching Mey (2004) dalam kajiannya mendapati kaunselor di sekolah menengah menghadapi masalah kekurangan latihan profesional, beban kerja pentadbiran yang banyak dan peranan yang kurang jelas merupakan faktor yang memberi kesan terhadap penampilan diri sebagai kaunselor sekolah. Scarborough dan Luke (2008) menyatakan bahawa pelaksanaan program kaunseling sekolah memastikan latihan yang unik, perspektif dan intervensi kaunselor sekolah merupakan satu penggabungan dalam misi untuk kejayaan semua murid di sekolah.

Dapatan kajian Brott (2005) menunjukkan kaunselor sekolah kekurangan masa, kekurangan sokongan, dan beban kerja merupakan faktor-faktor yang memberi kesan terhadap kemampuan pengamal kaunseling. Selain itu,

dapatan kajian Bunce dan Willower (2001) menunjukkan dua pertiga daripada kaunselor menyatakan bahawa mereka mengalami tekanan daripada murid yang diberikan perkhidmatan. Sebagaimana pentadbir dan guru, kaunselor sekolah juga mengalami beban kerja berbanding dengan kemampuan melaksanakannya. Dapatan kajian Reid (1996) menunjukkan dua pertiga murid merujuk berjumpa kaunselor sekolah berkaitan dengan masalah peribadi berbanding dengan isu berkaitan sekolah. Apabila disoal tentang sesi kaunseling, separuh daripada murid menyatakan ketidakpuasan hati dengan pengalaman kaunseling mereka. Abreu (2000) dalam kajiannya mendapati harapan murid terhadap perkhidmatan kaunseling berbeza mengikut jantina, budaya dan etnik remaja sekolah.

Gysbers (2004) menyatakan bahawa program kaunseling sekolah menyebabkan perubahan tingkah laku secara positif termasuk pencapaian akademik. Tambahan pula, murid yang menghadiri sekolah yang mempunyai program kaunseling sekolah mempunyai pencapaian gred yang tinggi, mempunyai perancangan masa depan dan murid berasa selamat di sekolah. Dahir (2009), pada abad ke-21, kaunselor sekolah berperanan lebih adil dalam hubungan sosial demi memastikan kejayaan akademik, kerjaya dan hubungan yang bermakna dalam pendidikan setiap murid. Kaunselor sekolah mesti merupakan pemimpin di sekolah pada masa dan masa akan datang untuk memastikan hubungan sesama manusia dipelihara dan setiap murid menerima pendidikan yang sama dan berkualiti. Manakala mengikut

Jabatan Pelajaran Perak (2009) pula, pelaksanaan sepenuhnya perkhidmatan bimbingan dan kaunseling memberi perubahan personaliti dalam diri pelajar sekolah.

Setiap tahun, Jabatan Pelajaran Perak memberi perhatian terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sekolah menengah di negeri Perak. Laporan pemantauan Jabatan Pelajaran Perak dan Jemaah Nazir terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah-sekolah negeri Perak mendapati pencapaian keseluruhan pengurusan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di negeri Perak adalah baik, iaitu pada tahap 3.3. Dalam laporan yang sama juga telah dinyatakan bahawa terdapat sekolah-sekolah yang menunjukkan prestasi perkhidmatan yang cemerlang tetapi jumlahnya sangat kecil. Antara kelemahan yang dilaporkan oleh Jemaah Nazir adalah seperti pelaksanaan program tidak didokumentasikan dengan baik dan pihak pengurusan bimbingan dan kaunseling tidak menyediakan perancangan strategik dan perancangan taktikal yang mencakupi bidang-bidang tugas perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.

Seterusnya, pada tahun 2005, Jabatan Pelajaran Perak juga telah memperkenalkan perancangan strategik untuk jangka masa 2005-2010. Matlamat utama perancangan strategik unit Hal Ehwal Murid adalah pembangunan sahsiah. Menurut laporan HEM Jabatan Pelajaran Perak, tidak semua guru bimbingan dan kaunseling komited dengan tugas dan

tidak semua perkhidmatan dilaksanakan di sekolah-sekolah menengah negeri Perak. Salah satu tugas utama guru bimbingan dan kaunseling adalah melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sekolah menengah di tahap yang tinggi.

Di samping itu juga, Jabatan Pelajaran Perak sendiri telah menjalankan kajian bertajuk persepsi pengetua terhadap tahap pengetahuan, kebolehan, kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling serta penampilan guru bimbingan dan kaunseling sekolah-sekolah menengah di negeri Perak. Kajian ini dapat memberi gambaran sebenar bahawa isu-isu yang ditimbulkan berkaitan dengan ketidakberkesanan dan ketidakupayaan guru bimbingan dan kaunseling melaksanakan tugas-tugasnya adalah tidak begitu tepat. Gambaran keseluruhan menunjukkan bahawa ramai pengetua memberi gambaran yang sangat positif terhadap perkhidmatan tersebut.

Namun begitu, mengikut Rokiah, Aziah, Hasyati dan Norlia (2007) kaunselor di sekolah mempunyai kekurangan masa untuk memberi tumpuan pada perkembangan pelajar normal sebaliknya menggunakan masa yang banyak bagi menangani masalah murid yang berkaitan dengan emosi, depresi dan penyalahgunaan dadah. Mereka juga mendapati pelajar tidak mahu berjumpa dengan kaunselor kerana pelajar beranggapan kaunselor sering mencari kesalahan. Tambahan pula guru-guru lain menganggap kaunselor tidak melaksanakan tugas kerana bidang tugas